Servicios Inteligentes

Preguntas más frecuentes

Los Servicios Inteligentes de Agilent añaden capacidades de monitorización y diagnóstico instrumental remoto a los acuerdos de servicio y soporte Agilent punteros en la industria. Mediante una conexión segura entre sus instrumentos y los Centros de Asistencia al Cliente de Agilent podemos monitorizar de forma continuada la salud de sus sistemas, realizar diagnósticos remotos interactivos y prestar servicios de soporte predictivo para ayudarle a optimizar el tiempo de actividad de sus sistemas y la productividad de su laboratorio.

Esta guía de referencia rápida responde a muchas de las preguntas que se le puedan plantear con respecto a la implantación, la seguridad y la disponibilidad de productos de los Servicios Inteligentes.

Generales

¿Qué son los Servicios Inteligentes?

Los Servicios Inteligentes son un conjunto de productos de servicio para monitorización y diagnóstico instrumental remoto en tiempo real. Utilizan Internet y una tecnología patentada para facilitar a Agilent de manera segura parámetros operativos claves junto con información diagnóstica directamente desde sus instrumentos; datos que utilizamos para ayudarle a optimizar el tiempo de actividad de sus sistemas y la productividad de su laboratorio.

Los Servicios Inteligentes proporcionan:

- **Petición de ayuda**, que permite a los analistas iniciar una solicitud de servicio con un clic de ratón.
- **Colaboración en tiempo real**, que nos permite prestarle servicios de soporte proactivo en directo mediante el uso compartido seguro del escritorio.
- **Informe de activos**, que le ayuda a planificar estrategias de mantenimiento y optimizar la productividad facilitándole información de configuración de sus sistemas junto con datos históricos de dedicación y uso en un único informe de sencilla interpretación.

¿Qué datos recogen los Servicios Inteligentes y cómo se utilizan?

Los Servicios Inteligentes de Agilent recogen únicamente la información de estado, diagnóstico y mantenimiento preventivo asistido (EMF) específicamente necesaria para llevar a cabo tareas de resolución de problemas y elaboración de informes. Jamás recogen material sensible de su empresa como datos cromatográficos.

¿Crean los Servicios Inteligentes riesgos de seguridad para mi red y mis ordenadores?

En absoluto. Agilent trabaja estrechamente con su departamento informático para integrar los Servicios Inteligentes en su infraestructura de seguridad de red existente; asimismo, utilizamos una tecnología patentada que permite mantener todos los componentes protegidos tras los cortafuegos corporativos.

¿Cómo conecta Agilent con mis instrumentos?

Agilent instala en su emplazamiento agentes de software Intelligent Datasource que monitorizan de forma continua los parámetros operativos y otra información diagnóstica de cada instrumento. También instalamos puertas de acceso inteligentes que recogen esa información e inician la comunicación con Agilent a través de Internet. Cada puerta de acceso inteligente está equipada con un controlador que le permite mantener el control de todos los permisos y las políticas de acceso relacionadas con los Servicios Inteligentes para cada uno de sus dispositivos.

Rendimiento

¿Es preciso que los Servicios Inteligentes se ejecuten en el ordenador que forma parte de mi sistema instrumental?

No necesariamente. Agilent puede conectar su instrumento con los Servicios Inteligentes de dos modos distintos.

1. Podemos instalar el agente Intelligent Datasource de forma completamente independiente de su sistema de datos y el PC de acceso a este. Esta instalación es la que se realiza más habitualmente en laboratorios con sistemas de datos centralizados.
2. Podemos instalar el agente Intelligent Datasource en el PC que controla el instrumento, lo cual ofrece una ventaja añadida. Hacerlo así nos permite obtener información diagnóstica y para resolución de problemas de la salud del PC de su sistema de datos.

¿Requieren los Servicios Inteligentes el software ChemStation u otro sistema de datos Agilent?

No. Los Servicios Inteligentes de Agilent no requieren ChemStation ni ningún otro software de control instrumental de Agilent. Los Servicios Inteligentes de Agilent recogen la información diagnóstica directamente del instrumento, sin utilizar el software de control o sistema de datos.

¿Van a afectar los Servicios Inteligentes al rendimiento de mi instrumento o mi red local?

No. Los Servicios Inteligentes utilizan un agente de software liviano, Intelligent Datasource, para recoger información de cada uno de los instrumentos conectados. Los archivos de datos enviados por el agente Intelligent Datasource a la puerta de acceso inteligente tienen un tamaño inferior a 35 KB, por lo que no afectan al rendimiento del instrumento ni a los análisis. Por último, la puerta de acceso inteligente mantiene el tráfico reducido enviando únicamente actualizaciones incrementales al servidor empresarial dedicado a los Servicios Inteligentes de Agilent.

Seguridad

¿Tenemos que hacer cambios en nuestras políticas de seguridad de TI existentes para acoger los Servicios Inteligentes?

No. Los Servicios Inteligentes de Agilent se instalan adaptándose a su infraestructura de seguridad de red, cortafuegos y servidores proxy existentes. No es necesario hacer ningún cambio en los procedimientos establecidos para acoger los Servicios Inteligentes.

¿Cómo garantiza Agilent la transmisión segura de los datos?

Los Servicios Inteligentes de Agilent utilizan una infraestructura susceptible de uso con cortafuegos que incluye soporte proxy, cifrado, comunicaciones HTTPS y autentificación SSL de 128 bits. Los Servicios Inteligentes aplican el mismo nivel de seguridad en la transmisión de datos que los bancos y otras instituciones financieras internacionales para proteger las transmisiones y garantizar comunicaciones seguras.

¿Cómo mantengo el control sobre los Servicios Inteligentes de Agilent en mi laboratorio?

Los Servicios Inteligentes de Agilent proporcionan dos niveles de control para asegurar que sus instrumentos y su información se mantienen protegidos y seguros:

1. El controlador de puertas de acceso inteligentes le permite controlar los permisos y las políticas de acceso específicas para cada instrumento monitorizado en su laboratorio.
2. Un registro de auditoría detallado, que se conserva en sus instalaciones, asegura que usted pueda saber siempre con exactitud cómo están interactuando los Servicios Inteligentes con sus instrumentos.

Entorno de instalación

¿Requieren los Servicios Inteligentes una conexión VPN?

No. Las redes privadas virtuales (VPN) se utilizan generalmente para conexiones permanentes. Los Servicios Inteligentes de Agilent no se comunican de esa manera. En lugar de eso, la puerta de acceso inteligente emplazada en sus instalaciones inicia una comunicación HTTPS a través de Internet solamente cuando es necesario intercambiar datos. Para el pleno cumplimiento con su entorno informático seguro, los Servicios Inteligentes utilizan autentificación SSL para garantizar que las comunicaciones tienen lugar únicamente entre su puerta de acceso inteligente y el servidor empresarial dedicado a Servicios Inteligentes de Agilent, y que todas las comunicaciones se reciben sin alteración. No hay necesidad de instalar los Servicios Inteligentes en una VPN.

¿Puedo utilizar los Servicios Inteligentes si mi laboratorio o mis instrumentos no tienen acceso a Internet?

Sí. Los Servicios Inteligentes han sido diseñados para trabajar prácticamente en cualquier entorno de laboratorio. La puerta de acceso inteligente es el único componente de los Servicios Inteligentes ubicado en sus instalaciones que requiere conexión a Internet. Sus instrumentos o laboratorios no requieren acceso a Internet, pero deben ser capaces de comunicarse con la puerta de acceso inteligente Agilent.

¿Necesitamos hacer cambios en nuestro cortafuegos?

No. La puerta de acceso inteligente se comunica a través de los puntos de acceso existentes en su cortafuegos corporativo y su servidor proxy para comunicaciones salientes. No se requiere ningún acceso iniciado desde fuera, lo que le confiere la máxima seguridad.

¿Funcionan los Servicios Inteligentes con servidores proxy?

Sí. Los Servicios Inteligentes pueden operar en un entorno de servidor proxy.

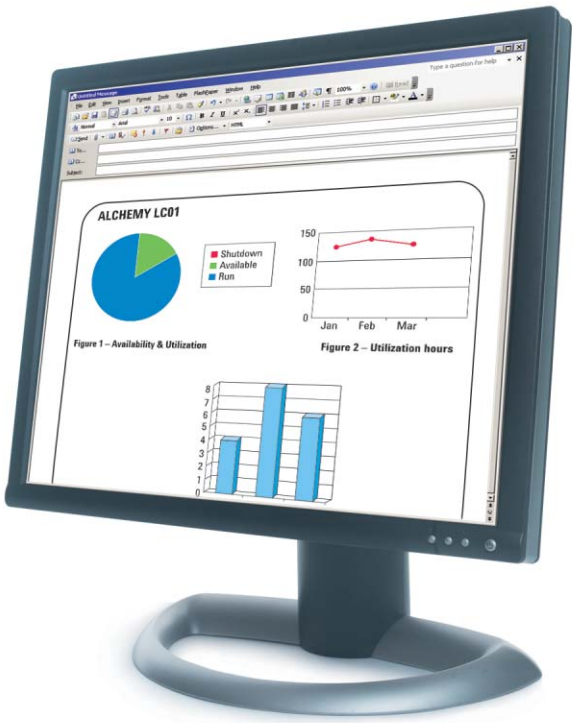
¿Van a mantener las comunicaciones de los Servicios Inteligentes con Agilent bloqueada mi red?

No. El protocolo de mensajes de software ha sido diseñado para enviar mensajes eficientes de tamaño reducido con el fin de minimizar la utilización de ancho de banda y el impacto sobre su red.

Conformidad

¿Tengo que recualificar mis instrumentos Agilent tras instalar los Servicios Inteligentes?

La cualificación de sus sistemas es por lo general independiente de los Servicios Inteligentes. No es preciso recualificar el software de control instrumental o los sistemas de datos cromatográficos previamente cualificados, ya que los Servicios Inteligentes son completamente independientes de la aplicación del sistema de datos y sus archivos de datos. Los sistemas nuevos pueden cualificarse con los Servicios Inteligentes ya instalados para demostrar que el sistema se encuentra en estado cualificado. Cuando se instalan los Servicios Inteligentes se incluyen procedimientos para documentar la correcta instalación. Consulte la disponibilidad de un cuaderno de validación que contiene datos de prueba de respaldo.



Más información acerca de los Servicios Inteligentes

Los Servicios Inteligentes de Agilent han superado con éxito evaluaciones de seguridad TI y ya están instalados en distintas compañías farmacéuticas internacionales en Norteamérica y Europa. Si desea más información sobre cómo poner los Servicios Inteligentes a trabajar para su laboratorio:

Hable con su oficina local de Agilent o distribuidor autorizado

Visite www.agilent.com/chem/intelligentservices

LLame al 901 11 68 90

La información, descripciones y especificaciones contenidas en esta publicación están sujetas a cambios sin previo aviso.

© Agilent Technologies, Inc. 2007
Impreso en los EE.UU. el 23 de abril de 2007
5989-6440ES

Agilent Technologies